



Empresa Social del Estado
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR
de Medicina
Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad.



NIT 892.001.990-8

INFORME PETICIONES, QUEJAS, RECLAMOS, SUGERENCIAS Y FELICITACIONES (PQRSF)

OFICINA DE CONTROL INTERNO

**PERIODO DE
JULIO A DICIEMBRE DE 2021**

**En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 76
De la Ley 1474 de 2011**

**EMPRESA SOCIAL DEL ESTADO
HOSPITAL NUESTRA SEÑORA DEL PILAR DE
MEDINA**

LINA YINNETH VEGA HIDALGO

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces



"Unidos por la Comunidad, con Humanización y Calidad"
www.esehospitalmedina.gov.co
email:contactenos@esehospitalmedina.gov.co
Carrera 6 No. 11-38 – Código Postal: 251420135
PBX: 57 (8) 6768989 – Móvil: 57 312 449 99 90





NIT 892.001.990-8

**Informe Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF), Oficina Control Interno
Julio a diciembre 2021
Ley 1474 de 2011 - Artículo 76**

De conformidad con lo dispuesto en el 76 de la Ley 1474 de 2011, la Oficina de Control Interno presenta el seguimiento al trámite de las Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones (PQRSF) de los Ciudadanos y diferentes grupos de interés que lo formulen, cumpliendo las normas legales y orientadas a fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión, en el desempeño de la misión de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina Cundinamarca.

Por lo anterior la Oficina de Control Interno o quien haga sus veces es de sus obligaciones realizar verificación, seguimiento y evaluación de los mecanismos de participación que disponga la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina y determinar con ellos si se está cumpliendo con la oportunidad y materialidad de los derechos de petición y con los tiempos de respuesta a los PQRS-F, entre otras.

Para elaborar el presente informe se tomó como base los trimestres de la información presentada por la dependencia de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, del tercer trimestre (julio a septiembre 2021) y el cuarto trimestre (octubre a diciembre 2021), con el ánimo de mejorar continuamente la prestación de los servicios.

A continuación, se detalla la estructura del presente informe:

SEGUIMIENTO Y ANÁLISIS:

1. Peticiones, Quejas, Reclamos, Sugerencias y Felicitaciones:

De acuerdo con la información entregada por la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario, se logró establecer que dentro del segundo semestre, la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, presento el siguiente comportamiento en cuánto al trámite de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones:





NIT 892.001.990-8

SEGUNDO SEMESTRE - PQRSF 2021							
DESCRIPCION	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	1	0	0	0	0	0	1
QUEJAS	3	5	1	2	3	1	15
RECLAMOS	1	0	0	0	0	0	1
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	0	0
FELICITACIONES	5	5	0	0	0	1	11
TOTAL	10	10	1	2	3	2	28

Durante el segundo semestre de julio a diciembre de 2021, se recibió 28 PQRS-F se distribuyen en un 53,57% en quejas, seguido en un 39,28% en felicitaciones, seguido de 3,57% en peticiones y reclamos respectivamente las cuales se contestaron entre cero y quince días.

CONSOLIDADO ANUAL PQRSF 2021

VIGENCIA - PQRSF 2021													
DESCRIPCION	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
PETICIONES	0	1	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	3
QUEJAS	1	0	2	1	0	9	3	5	1	2	3	1	28
RECLAMOS	0	0	0	0	0	1	1	0	0	0	0	0	2
SUGERENCIAS	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
FELICITACIONES	2	0	13	1	0	2	5	5	0	0	0	1	29
TOTAL	3	1	15	2	0	14	10	10	1	2	3	2	63

Lo que se puede observar en la vigencia 2021 de un total de 63 PQRS-F se distribuyen en un 46,03% en felicitaciones, seguido de un 44,44% en quejas, luego con un 4,76% en peticiones, un 3,17% en reclamos y 1,58% en sugerencias sin generar observaciones por parte de las entidades receptoras de dicha información.

Se evidencia que se promueve la educación hacia la comunidad, por lo que la bandera es la buena atención al usuario y de allí parte, en gran medida, la percepción de nuestros usuarios en un 46,03% que hace referencia a las felicitaciones en la vigencia del año 2021.





NIT 892.001.990-8

Por lo anterior, el compromiso de esta gestión administrativa es dar respuestas a las peticiones que se resolverán dentro de los primeros quince (15) días siguientes a la fecha de su recibo. Cuando no fuere posible resolver o contestar la petición en dicho plazo, se deberá informar así al interesado, expresando los motivos de la demora y señalando a la vez la fecha en que se resolverá o dará respuesta.” Teniendo en cuenta el “Decreto ley 01 de 1994. Código Contencioso Administrativo. Artículo 6. Termino para resolver.

Con respecto a las quejas y reclamos se resuelven o se contestan siguiendo los principios, términos y procedimientos dispuestos en el Código Contencioso Administrativo para el ejercicio del derecho de petición, según se trate del interés particular o general y su incumplimiento dara lugar a la imposición de las sanciones previstas en el mismo.” Según la “Ley 190 de 1995. Artículo 55. Así se da cumplimiento a la ley.

En este contexto, la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario debe garantizar la gestión, el seguimiento y control de las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones, en corresponsabilidad con las dependencias competentes de su solución.

Es un área estratégica para la imagen institucional, por lo cual se ha venido realizando educación a la comunidad para generar el uso de los canales de comunicación de la institución, esta a disposición de la ciudadanía los siguientes canales para el acceso a los trámites, servicios y/o información de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina y sus sedes, quien presta un servicio oportuno y da respuesta adecuada al ciudadano.





NIT 892.001.990-8

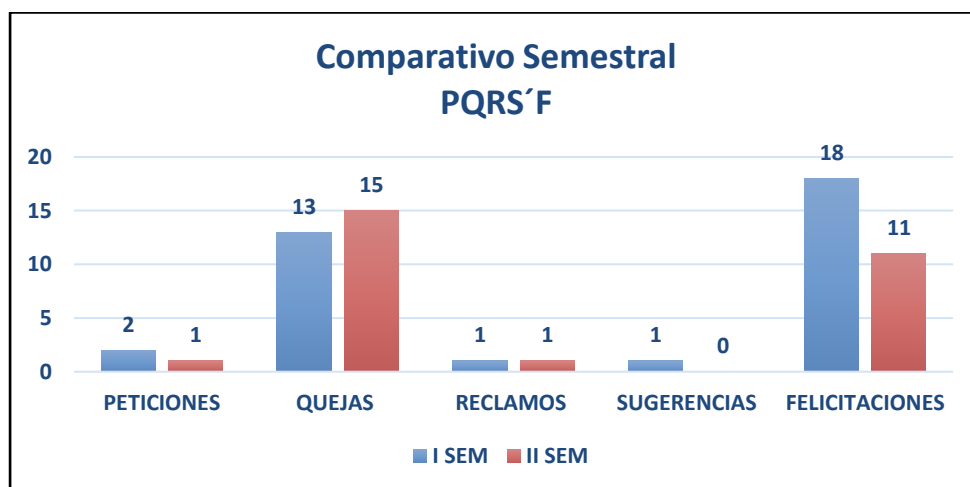


La gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, esta comprometida con la comunidad de la región para que se haga uso de los canales de comunicación de la institución, con el fin de articular la información y los acontecimientos en materia de salud, para mantener a la comunidad informada, se continua con la realización de vacunación Covid intramural y extramural y prestando los demás de los servicios de salud, motivando a la comunidad acercarse a la institución velando por el cumplimiento de los derechos y deberes de los usuarios, así mismo determina bajo los seguimientos de la oficina de control interno, se realizó un acompañamiento hacia la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario – SIAU, se continuó con los seguimientos de los PQRS´F de manera mensual, los cuales permiten identificar las necesidades de la comunidad.





NIT 892.001.990-8



El gráfico comparativo entre el primer y segundo semestre de 2021, se puede observar que la comunidad presentó más quejas en el segundo semestre las cuales hacen referencia a la solicitud del eje temático de humanización, con respecto a la Falta de calidez y trato amable, seguido de Falta de información y orientación al usuario durante el proceso de atención tanto en el área de urgencias y consulta externa con los médicos, con respecto a la accesibilidad se identificó en las quejas la dificultad en la comunicación telefónica para la asignación de las citas médicas generales y dificultad para acceder a los servicios por causas ajenas a la institución. y en cuanto a las felicitaciones se presentaron agradecimientos por la atención en las áreas de odontología y radiología.

EJES TEMATICOS		%
HUMANIZACION	11	64,71
ACCESIBILIDAD	6	35,29
CONTINUIDAD	0	0
PERTINENCIA	0	0
OPORTUNIDAD	0	0
SEGURIDAD	0	0
	17	100

Como se observa en la tabla; para el segundo semestre se recibió 28 PQR'S-F el porcentaje se clasifica en los ejes temáticos así: accesibilidad con un 35,29%, seguido de humanización con 64,7%, en cuanto a continuidad, pertinencia, oportunidad y seguridad se observa 0%.





NIT 892.001.990-8

En la actualidad, la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, viene trabajando en el mejoramiento continuo de la prestación de los servicios de salud cuyo objetivo es prestar un servicio con calidad y humanización que cumpla con los estándares establecidos en la normatividad vigente y apunte de manera determinante a la satisfacción del usuario, razón por la cual la gerencia de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, esta comprometida con todo el personal para reactivar el programa de Humanización.

2. Encuesta de medición de satisfacción e insatisfacción de los usuarios

El procedimiento de medición de la satisfacción se realiza a través de la aplicación dirigida a los usuarios de los servicios, con el objetivo de medir el nivel de satisfacción y conocer las expectativas de los usuarios frente a la prestación de los servicios.

La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, adapta una herramienta para el muestreo estadístico probabilístico, para ser utilizada en los estudios pertinentes donde se necesita obtener tamaños de la población o universos de población y un tamaño X de la muestra de esa población. Así evitar encuestas, estudios, con tamaños inexactos que solo conlleven a inexactitud del objetivo estadístico.

Durante el segundo semestre del año 2021, se realizaron encuestas de opinión sobre la satisfacción de los usuarios por los servicios recibidos en la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina y sus sedes, los cuales están relacionados en las diferentes EPS.

Total de encuestas por EPS:

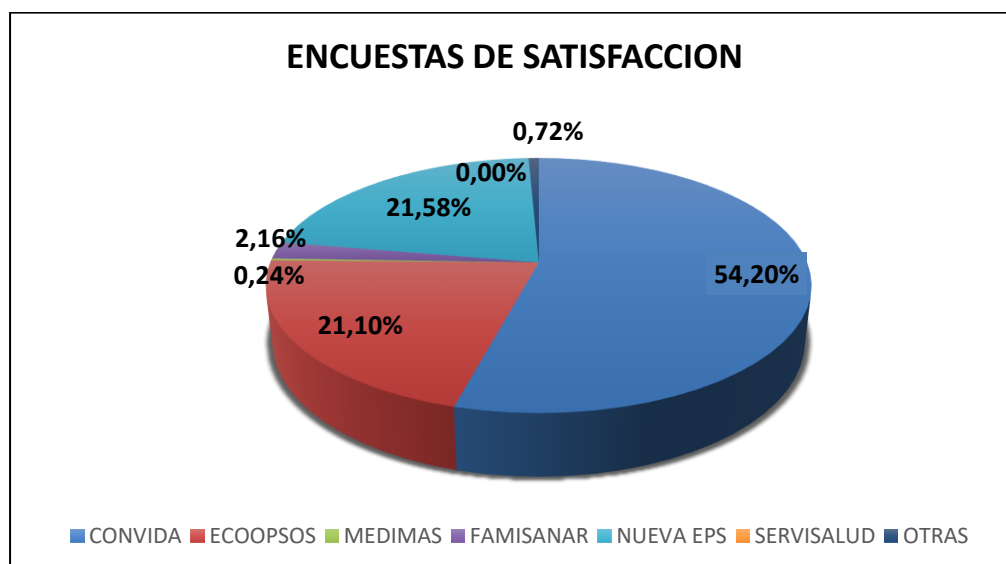
EPS	ENCUESTAS	%
CONVIDA	226	54,20
NUEVA EPS	90	21,58
ECOOPSOS	88	21,10
FAMISANAR	9	2,16
MEDIMAS	1	0,24
OTRAS EPS	3	0,72
SERVISALUD	0	0
TOTAL	417	





NIT 892.001.990-8

Como se puede observar de las 417 encuestas realizadas a los usuarios en la institución, donde se evidencia a la EPS CONVIDA régimen subsidiado población de mayor participación siendo un 54,19%, seguido por NUEVA EPS con un 21,58%, seguido de ECOOPSOS con 21,10%, seguido FAMISANAR 2,15%, otras entidades con 0,72%, continuando con MEDIMAS con un 0,23%, finalizando con SERVISALUD con un 0%.



ACCIONES DE MEJORA

Se recomienda al área del Sistema de Información y Atención al Ciudadano, dar respuesta de manera oportuna al 100% de las peticiones escritas, virtuales, presenciales y telefónicas en cumplimiento a la normatividad vigente.

Realizar aplicación de las encuestas es realizada por la líder de la oficina del Sistema de Información y Atención al Usuario (SIAU), en cada uno de los servicios y en los diferentes puntos de atención de las sedes de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina.

Socializar a los usuarios por medio de la educación sobre los canales de comunicación de la Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar y sus sedes de manera permanente donde se fortalezca la comunicación entre la institución y los usuarios.





NIT 892.001.990-8

Realizar una verificación de las principales causas de las quejas y sugerencias por parte de los usuarios, con el fin de implementar acciones de mejora por parte de la entidad.

Restablecer el programa de humanización, haciendo articulación con el plan de capacitaciones con el fin de fortalecer el talento humano para la atención de los usuarios.

Elaborar y publicar los informes mensuales, trimestrales y semestrales a la página web www.esehospitalmedina.gov.co, con el fin de cumplir con lo establecido en la normatividad legal vigente.

CONCLUSIONES

La Empresa Social del Estado Hospital Nuestra Señora del Pilar de Medina, cumple con lo establecido en el artículo 76 de la Ley 1474 de 2011, y da cumplimiento a las normas de fortalecer los mecanismos de prevención, investigación y sanción de actos de corrupción y la efectividad del control de la gestión pública, en cuanto a la disposición de una oficina del Sistema de Información y Atención al Ciudadano – SIAU, área encargada de recibir, tramitar y resolver las peticiones, quejas, reclamos, sugerencias y felicitaciones de los usuarios, cumplimiento de la misión de la entidad.

LINA YINNETH VEGA HIDALGO

Jefe de Control Interno, o quien haga sus veces

